

## Abstrak

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan serta strategi pencitraan Otopedia.com yang dilakukan melalui Twitter serta melihat hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaannya. Dengan menggunakan metode kualitatif, dari hasil wawancara dengan informan internal ditemukan bahwa Otopedia.com memanfaatkan Twitter yang merupakan media sosial dengan biaya murah dikarenakan jumlah penggunaanya yang saat ini terus bertambah besar serta kegiatan pembaruannya yang cepat memungkinkan informasi disampaikan secara cepat kapanpun dan dimanapun. Otopedia.com juga membangun hubungan akrab dengan followernya dan membagikan artikel bermanfaat serta menjawab pertanyaan seputar otomotif dan memanfaatkan fitur penggunaan keywords, trending topic, hashtag, retweet dan kuis dalam strateginya. Konten dihadirkan dengan bahasa yang sopan dengan timing yang tepat. Hambatan berupa spam kuis dan isu negatif diatasi dengan direct mention ke akun terkait dan langsung mengklarifikasi masalah saat itu juga melalui akun Twitter Otopedia.com.*

**Kata kunci :** *Citra, hambatan, media sosial, strategi, Twitter*

## **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the reason and strategies of Twitter usage to create positive image toward brand and to determine the barriers in the implementation. Research methods applied was qualitative methods and the research results with interview method towards internal sources show that Twitter was used by Otopedia.com due to its low cost, greater numbers of users and the ability to update within second. Otopedia.com also built strong engagement within company and followers by giving the articles and solution for automotive and utilize the features of keywords, trending topic, hashtag, retweet and quiz. Contents were delivered in proper language at the right time. To overcome the barriers in spamming and negative issues toward brand, Otopedia.com used direct mention to the account and directly gave clarification.*

**Keywords:** *Barriers, brand, social media, strategy, Twitter*